Guide de dépannage Internet pour PC

Pour voir les reportages audio et vidéo,
sur le site de Radio-Canada

Flash permet de faire apparaître la fenêtre. MediaPlayer permet de jouer les reportages audio-vidéo sur notre console: http://www.radio-canada.ca/audio-video/index.shtml

Les causes possibles des difficultés que vous éprouvez, peuvent être :

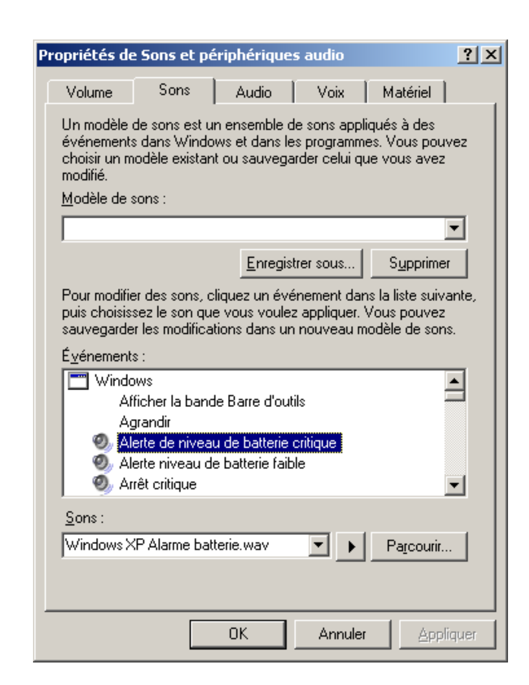
Voulez-vous vérifier les points suivants :

A. Le son sur Windows (si aucune audio)

Ce paragraphe s'applique seulement pour ceux qui ne reçoivent aucun son.
Si vous entendez des sons de windows ou sur d'autres sites; passez au paragraphe B

Sinon, effectuez les tests suivants :

- Allez dans le menu "Démarrer", bouton en bas à gauche : choisir *"Paramètres "*
- Dans "Panneau de configuration", choisir *"Sons et périphériques audios"*
- Allez à l'onglet du haut *"Sons"*, choisir un des sons de la liste (avec une icône de haut-parleur)
- Cliquez sur le triangle à gauche du bouton *"Parcourir"*, pour le jouer



- Vérifiez dans le premier onglet "Volume" que le saut est suffisamment haut
  *La case "Muet" doit être décochée

- Vérifiez que le casque ou le haut-parleur est bien branché sur la bonne prise de son
  (couleur rose en arrière, souvent – ne pas utiliser la prise casque sur le lecteur ou graveur CD/DVD)

- Vérifiez que le volume sur le casque ou le haut-parleur est réglé avec un volume suffisant
  (un bouton de réglage est parfois disponible sur les casques)

Si une autre application est testée pour écouter le son, vérifiez que le curseur sonore est en position haute.

B. Le lecteur vidéo "Mediaplayer" :

Pour vérifier si la vidéo fonctionne dans MediaPlayer :
Ou bien ouvrir MediaPlayer seulement (dans Menu démarrer-> Programmes files)
Dans le menu de MediaPlayer : en haut de la fenêtre de "MediaPlayer", sur le menu "Bibliothèque, extraire, ..." avec le bouton droit de la souris, choisir le menuFichier-> Ouvrir l'URL, coller le lien suivant:
http://www.radio-canada.ca/util/endirect/premiere.asx

1. Si une vidéo apparaît dans MediaPlayer:

MediaPlayer n'est pas en cause. => Passer au point C

2. Si aucune vidéo n'apparaît:

MediaPlayer : vérifier les options

En haut de la fenêtre de "MediaPlayer", sur le menu "Bibliothèque, extraire, ..." avec le bouton **droit** de la souris, choisir le menu "Outils" et la commande "Option".

Onglet lecteur (par défaut)

Vérifier que l'option "Se connecter sur Internet" est cochée.

Onglet « performances »

S'assurer que « la vitesse de connexion » soit sur « détecter la vitesse de connexion »

Codec incompatible

(Dans le cas de son inaudible pour certaines vidéos et la radio en direct)
-Avec le bouton droit, cliquer sur la barre de menu (Bibliothèque, Extraire, etc...) .
-Aller sur "Outils", puis "Options..."
-Onglet DVD : cliquer sur le bouton "Options avancées..." pour accéder à la liste des tyyCodecs
-Vérifier si vous avez un onglet "system" : décocher : "Use AC3Filter for.. PCM"

** Il se peut que cet onglet et ce codec ne soient pas visibles selon le décodeur installé sur votre Windows.*
- Onglet Réseau: en bas, dans la zone "Paramètres du proxy pour flux de données en continu", double-cliquer sur le protocole "HTTP" ou appuyer sur le bouton "Configurer…".
Une fenêtre s'ouvre: tester en choisissant l'option "Détecter automatiquement les paramètres du proxy"

Puis, tester sinon :

Réinstaller Silverlight

SilverLight est un plug-in Microsoft, équivalent au lecteur Flash de Adobe. Ce choix a été fait afin que les usagers Mac et PC puissent avoir une performance équivalente au niveau de la qualité et du plein écran.

Réinstaller Sliverlight depuis: http://www.microsoft.com/silverlight/install.aspx
=> dans la fenêtre de telechargement de Silverlight: **choisir impérativement "Exécuter"** (pas "enregistrer..")

En quittant toutes les fenêtres IExplorer et ouvrant de nouveau, nos audio-videos devraient être disponibles :
http://www.radio-canada.ca/audio-video/index.shtml

Puis, tester sinon :

MediaPlayer : réinstallation et mise à jour

http://www.microsoft.com/windows/windowsmedia/fr/player/download/download.aspx

Puis, tester sinon :

C. Le FlashPlayer

1. Si la console s'ouvre avec un écran gris:

Aller dans le menu "Affichage", commande "Actualiser" (dans IExplorer et Firefox) pour régénérer le contenu.

Si le contenu reste toujours gris:
Lorsque la console s'ouvre, avec le bouton droit de la souris, voulez-vous cliquer sur le fond gris où devrait apparaître l'audio-vidéo?

a. Si vous avez un menu commençant avec "Zoom avant" ou "Silverlight Configuration"

Flash et/ou le plug-in vidéo "Silverlight fonctionneraient correctement.

b. Si vous avez un menu commençant par "page précédente":

Flash ne se charge pas :
=> dans ce même menu, au milieu, pourriez-vous choisir "réactualiser"
Recommencer si l'écran est encore gris

2. Réinstaller "FlashPlayer"

Pour forcer la réinstallation de Flash (au cas où il serait endommagé)*:
http://www.adobe.com/shockwave/download/download.cgi?P1_Prod_Version=ShockwaveFlash&P5_Language=French

Flash présenterait des problèmes de compatibilité avec les OS en 64 bits.
Voulez-vous vérifier votre système :
Par le menu démarrer > Exécuter > inscrire "winver", une fenêtre apparaît. En 64 bits l'information est précisée.
Sinon, au démarrage, la fenêtre suivante apparaît:



ATTENTION DÉCOCHER Google toolbar qui peut ajouter d'autres problèmes en affichant des fenêtres supplémentaires

3. Si le problème existe avec d'autres sites:

Pour vérifier si le problème Flash Player est seulement avec notre site, ou s'il se produit sur d'autres sites, vous pouvez tester les deux sites suivants qui font également appel au principe de FlashPlayer :
http://www.radio-canada.ca/jeunesse/jeux/triordi/index.shtml
http://www.brightcove.com/title.jsp?title=933742930&channel=212469179

Toutefois, flashPlayer peut fonctionner sur un site et pas sur un autre, en fonction des codes spécifiques et des services web utilisés.

Peut-être existe-t-il un conflit logiciel sur votre configuration?
Voulez-vous consulter ce site pour des solutions éventuelles: http://www.adobe.com/support/flashplayer/

D. Le navigateur Internet

1. *Vider la cache temporaire*

Lorsqu'une image ou un script s'enregistre mal depuis une page, chaque fois que cette page est ouverte, elle peut planter et quitter immédiatement ou reposer les mêmes problèmes de lecture.

a. Sur Internet Explorer

En allant dans le menu "Outils", Options et dans l'onglet "Général", demander à supprimer les fichiers.

b. Sur Firefox Mozilla

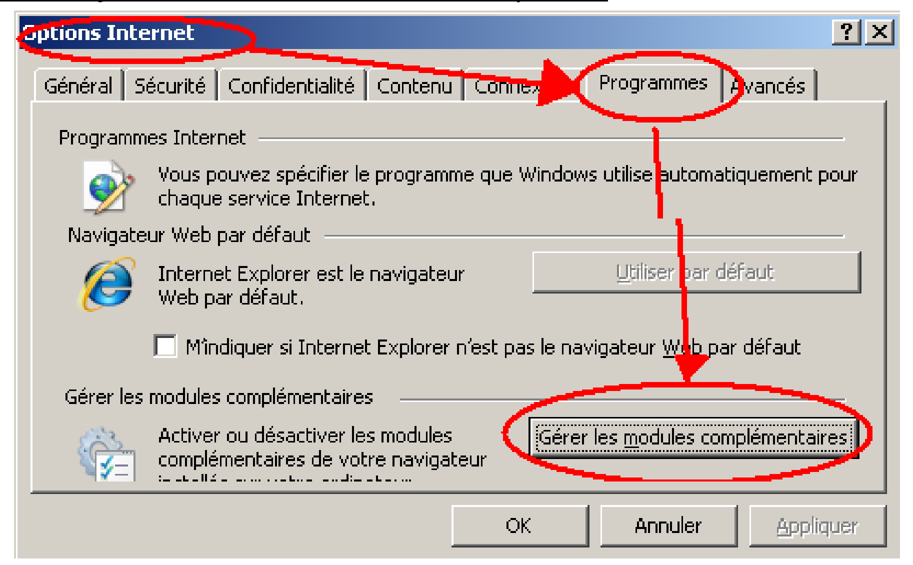
Dans Firefox, en allant dans le menu "Outils", Options et dans l'onglet "Vie privée":
Demander à supprimer les fichiers par « Nettoyer maintenant »

Puis, tester sinon :

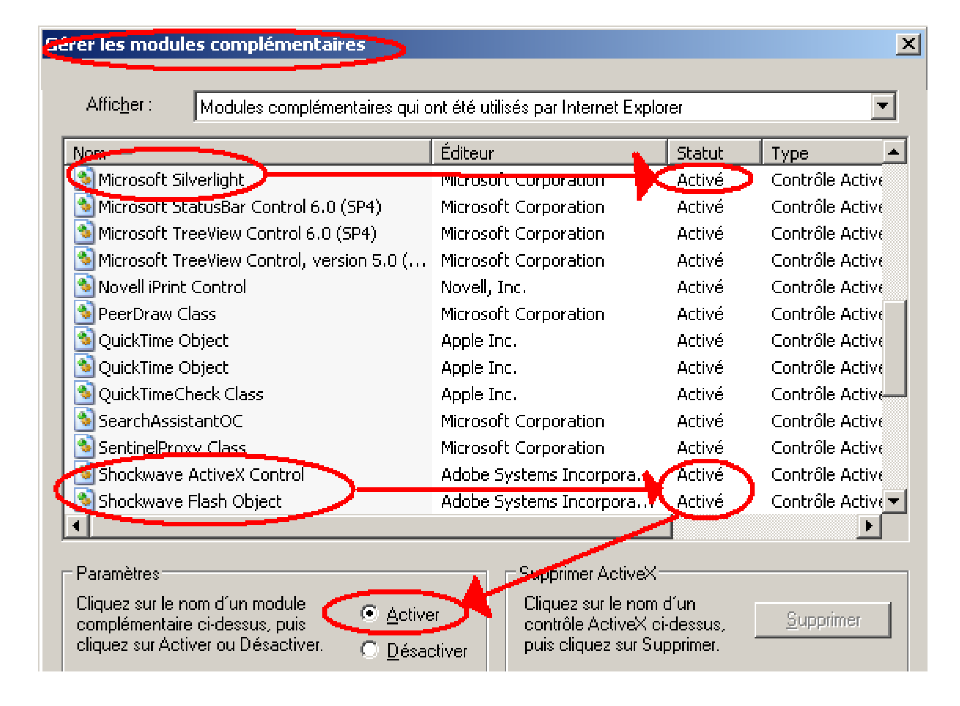
2. *Si vous utilisez Internet Explorer:*

a. "FlashPlayer" et "MediaPlayer" activés dans "Internet Explorer"

- Dans Internet Explorer, aller dans le menu "Outils" et choisir la commande "Option"
- Sélectionner l'onglet "Programmes" et cliquer sur le bouton d'en bas : "Gérer les modules complémentaires"



Vérifier que les modules "Microsoft Silvierlight " , "Shockwabe ActiveX Control et "Shockwave Flash Object" sont bien activé
(voir copie ecran)



b. Choisir le module "Shockwave Flash Object"

- Avec l'ascenseur horizontal en le déplaçant vers la droite
- Vérifier que c'est bien Flash9, au minimum

Tout en bas de la fenêtre:

- Vérifier pour ce module, que l'option "Activer" est sélectionnée
- Cliquer sur "Mettre à jour ActiveX"

c. Pour les 2 modules "Windows MediaPlayer":

(dans la même fenêtre "Gérer les modules complémentaires")
*Vérifier qu'ils sont également actifs

Explications détaillées sur le site d'Adobe :
http://www.adobe.com/fr/support/flashplayer/ts/documents/sp2_view.htm

3. *Si vous utilisez Firefox :*

Menu « Outils », commande « Options », dans l'onglet « Contenu » :
-Vérifier que « Java » et « Javascript » sont installés.

Pour information : si vous avez activé la fonction "pipelining", elle n'est pas compatible avec nos serveurs, pour l'instant.
Sur Firefox, cette fonction est désactivée par défaut. Si vous l'avez activée :
- Créer un nouveau profile sans "Pipelining"
  Menu Démarrer > Commande Executer> inscrire "firefox -p"
- Ou désactiver la fonction :
  dans about:config, mettre la clef "network.http.pipelining" à false
  http://kb.mozillazine.org/Network.http.pipelining

D'autres informations sur les erreurs de chargements se trouvent sur le lien :
http://kb.mozillazine.org/Error_loading_some_websites

Puis, tester sinon :

4. *Utiliser un deuxième fureteur:*

Il peut être utile d'installer un deuxième fureteur, en plus de IE, afin de l'utiliser lorsque le premier fait défaut
Par exemple "Firefox", très utilisé: http://www.mozilla-europe.org/fr/products/firefox/

Pour les utilisateurs de Firefox, il peut être également utile d'utiliser Internet Explorer, installé par défaut, en cas de problèmes.

5. *Utilitaire anti-publicité:*

Certains usagers nous ont signalé qu'ils avaient installé des fonctionnalités anti-publicités. Si c'est votre cas, pourriez-vous les désactiver?
Par exemple sur firefox2, le plug-in ADBLOCK PLUS ou SpywareBlaster

E. Un problème réseau

1. *Internet : débit*

Pour écouter des audios et des vidéos via Internet:
- Un accès par modem 56 Ko/s est insuffisant, surtout pour les audios et videos,
- la vitesse intermédiaire inférieure à 700 ko/s est suffisante pour l'audio,
  mais insuffisante pour la vidéo (environ 20$ /mois selon les fournisseurs)
- La haute vitesse est suffisante pour la vidéo et la radio (environ 30$ /mois selon les fournisseurs)
- Si beaucoup d'émissions sont regardés, un forfait avec chargement illimité est préférable, pour éviter des surprises sur vos factures mensuelles Internet.

- Une vitesse de processeur minimum de 400 Mhz, au moins, pour la "puissance" du PC, avec 128 Mo de mémoire vive et Windows 98 Se est requise. 700 Mhz et 256 Mo minimum avec WinXP

2. Coupe-feu dans le navigateur bloquant des ports:

Dans IExplorer, pour éviter que des options coupe-feu bloquent le site de Radio-Canada, pourriez-vous vérifier les points suivants :
Aller dans le menu Outils> Options> Sécurité > choisir "Site de confiance"
*La case "nécessite un serveur sécurisé" **ne doit pas être cochée**
Ajouter: http://www.radio-canada.ca, direct-risq.radio-canada.ca, ms.radio-canada.ca, direct.radio-canada.ca
*Notre système utilise le TCIP port 80, qui est le même pour toutes les pages Internet. Il ne devrait donc pas être arrêté par un coupe-feu.

3. Serveur Proxy et pare-feu sur le réseau

Si un pare-feu sur un routeur ou un serveur proxy est configuré sur votre réseau, communiquer avec votre service Informatique et leur demander de vérifier le point suivant:

Est-ce qu'un ordinateur, en dehors du proxy peut accéder aux audio-vidéos ?
sur http://www.radio-canada.ca/audio-video/index.shtml

Si un ordinateur peut accéder en dehors du proxy mais pas dans le proxy:
Dans le serveur proxy qui protège le réseau, est-il possible d'ajouter les adresses suivantes:
206.167.77.30 ou 206.167.77.20, pour direct-risq.radio-canada.ca, pour la video en live
159.33.65.112 et 159.33.65.39, pour ms.radio-canada.ca, pour la video sur demande
159.33.64.103 pour direct.radio-canada.ca
159.33.65.39 pour www.radio-canada.ca
ad.doubleclick.net pour permettre l'accès à la publicité, puis à la vidéo.

Attention: certains coupe-feux et antivirus ajoutent également une fonction anti-publicité qu'il faut désinstaller.
exemple: Add-On Pack de Norton Internet Security (NIC)

F. Des problèmes de logiciels ou Windows

1. Défragmenter le disque dur de votre PC

Plus vos fichiers sont fragmentés, plus les accès aux disques seront ralentis. La défragmentation permet de "ranger vos fichiers". Cette opération peut durer de 30 à 90 minutes :

Double-cliquer sur *Poste de Travail*, clic droit sur le disque à défragmenter puis sur *Propriétés*. Ensuite, choisir l'onglet "Outils" puis cliquer sur "Défragmenter".

2. Conflit logiciels ou Windows

Les autres causes possibles peuvent être :

- Le choix de résolution écran, dans le panneau de configuration
- Un driver video inadéquate ou un probleme de carte vidéo
- Un fichier ressource de Windows mal installé ou en conflit avec un autre, nécessitant la désinstallation complète de logiciels, voire la réinstallation du système.

**Certaines opérations étant parfois complexes, il peut être utile de faire appel à un expert en informatique de votre entourage.*

3. Si les problèmes persistent

Nous vous rappelons que d'autres informations techniques sont disponibles sur :
http://www.radio-canada.ca/apropos/aide/aide.asp#5

Afin de vous apporter une aide plus exacte, nous avons besoin d'obtenir la description de votre système. Pourriez-vous nous répondre en remplissant le formulaire :
http://recherche.radio-canada.ca/BrowserHawk/incident_technique.asp?bhcp=1

Afin de nous aider à déterminer si votre problème est lié à Mediaplayer, FlashPlayer ou le navigateur, voulez-vous nous préciser dans votre prochain courrier la réponse aux cinq questions suivantes?

1. En collant le lien sur Mediaplayer, est-ce que cela a fonctionné? (Paragraphe B)

2. En cliquant sur le fond gris avec le bouton droit de la souris, obtenez-vous un menu commençant par "Zoom avant", "Silverlight configuration" ou par "page précédente"? (Paragraphe C1)

3. Votre Windows est-il en 32 ou 64 bits? (Paragraphe 2)
(Problème de compatibilité avec FlashPlayer)

4. Quels résultats obtenez-vous avec chacun de ces 2 navigateurs: Explorer 6 minimum et Firefox 2 minimum? (Paragraphe 4)

5. Si vous avez plusieurs PCs sur votre réseau, est-ce que le problème est sur un seul poste ou plusieurs?

En espérant que les solutions suggérées vous aideront à corriger la situation, nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre site.

Cordialement,

Le support technique de Radio-Canada

Important : Certaines installations pourraient provoquer un conflit et rendre votre système inutilisable ou créer d'autres conflits. Certaines opérations étant parfois complexes, il peut être utile de faire appel à un expert en informatique dans votre entourage.
Les informations contenues dans ce document ne peuvent engager la responsabilité de Radio-Canada en cas de problèmes.